

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL NUSANTARA
SYARI'AH BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikaasi

Oleh :

FIRZA ARSYAD
NPM. 1441030104

Jurusan Manajemen



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
2019 M/1441 H**

ABSTRAK

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu wadah untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan, para anggota suatu organisasi atau perusahaan agar dapat melakukan segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi secara terstruktur agar tercapai tujuan bersama yang sudah terencana. Sistem pelayanan yang ada di Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung adalah bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan segala macam bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan yang dilakukan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh organisasi/ perusahaan yang bersangkutan guna memenuhi kebutuhan *customer* sebagai pengguna layanan publik. Hotel Nusantara Syari'ah memiliki visi yaitu ikut serta dalam mensukseskan program pemerintah dalam bidang pariwisata agar lebih maju dan berkembang, terutama di bidang perhotelan. Sedangkan misinya adalah memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan baik dari segi pelayanan maupun fasilitas yang diberikan. Metode penelitian ini metode penelitian secara kualitatif, penelitian ini mengambil jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian langsung di lapangan atau responden. Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif yaitu salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen dan pelayanan yang ada di Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung. Pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung tetapi bentuk pelayanannya tidak kasat mata atau tidak dapat diraba, meski demikian pelayanan dapat dirasakan oleh *customer* sebagai bentuk pelayanan dari sebuah suatu lembaga. Perbedaan yang paling signifikan antara Hotel Syari'ah dengan Hotel Konvensional yaitu; *Pertama*, peraturan di hotel syari'ah lebih ketat dibandingkan hotel konvensional. *Kedua*, fasilitas yang ada di hotel syari'ah cenderung dibatasi jika di bandingkan hotel konvensional. *Ketiga*, makanan di hotel syari'ah ada sertifikasi halal dari MUI, sedangkan di hotel konvensional bersifat halal tetapi belum tentu mendapatkan sertifikasi dari MUI. *Keempat*, lebih nyaman beribadah di hotel syari'ah dibandingkan hotel konvensional. *Kelima*, perbedaan interior jika di hotel konvensional lebih mengutamakan interior yang lebih kekinian hal ini berbeda dengan hotel syari'ah yang lebih mengusung interior bernuansa islami seperti adanya hiasan dinding potongan ayat suci Al-Qur'an.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin. Telp. (0721) 704030 Sukramane 1 Bandar Lampung

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL
NUSANTARA SYARIAH BANDAR LAMPUNG**

Nama : **Firza Arsyad**

NPM : **1441030104**

Jurusan : **Manajemen Dakwah**

Fakultas : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqosahkan dan Dipertahankan Dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Bandar Lampung, Februari 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Rodiyah, S. Ag, MM
NIP.197206161997032002

Eni Amaliah, S. Ag, SS. M. Ag
NIP.19700512199803002

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Hi. Suslina Sanjaya, S. Ag, M. Ag
NIP. 197206161997032002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Leikol H. Endro Suratmin. Telp. (0721) 704030 Sukarame 1 Bandar Lampung

PENGESAHAN

**Skripsi dengan judul “MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL NUSANTARA SYARI’AH
BANDAR LAMPUNG”** Disusun Oleh: **Firza Arsyad. NPM: 1441030104.**

**Jurusan: Manajemen Dakwah, telah diujikan pada sidang munaqosah Fakultas
Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Hari/Tanggal : Selasa, 24 September 2019.**

TIM /DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang : Dr. Hj. Rini Setiawati, M. Sos.I

(.....)

Sekretaris : M. Husaini, MT

(.....)

Penguji Utama : Hj. Suslina, M. Ag

(.....)

Penguji Kedua : Hj. Rodiyah, S. Ag, MM

(.....)

**Mengetahui,
Dekan**

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



**Dr. H. Komsahrial Romli, M.Si
NIP. 196104091990031002**

MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya:”Wahai manusia! Sungguh, kami telah menciptakan kamu dari seseorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sungguh, yang paling mulia diantara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha Teliti.(Qs. Al- Hujurat (49):13)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, Taburan Cinta dan kasih sayang-Mu telah memberiku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkan ku dengan cinta. Atas rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan rasa bangga, ku persembahkan karya kecilku ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayahku Sahpirawan dan ibuku Salamah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga, yang selalu bekerja keras dan mendo'a kan, serta selalu memberikan nasihat dan semangat untuk masa depan yang lebih baik.
2. Adik-adikku tersayang Mutia Meylisa dan Jofan Chaniago yang selalu membantu dan menemani di saat suka maupun duka dalam menempuh ilmu pendidikan.
3. Keponakanku tersayang Aqil Faruq yang selalu memberikanku semangat dalam menempuh ilmu pendidikan.
4. Nana Yuliana Widodo yang selalu menemani, mendukungku, dan memberikan semangat sepenuh hati dari awal masuk kuliah hingga kita bisa mendapatkan gelar bersama.
5. Almamaterku tercinta, khususnya Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis yang bernama Firza Arsyad dilahirkan pada tanggal 10 September 1994 di Pugung Lemong, Kecamatan Lemong, Kabupaten Pesisir Barat. Tepatnya 24 tahun yang lalu. Firza Arsyad merupakan putra dari pasangan bapak Sahpirawan dan ibu Salamah, anak pertama dari dua bersaudara.

Perjuangan penulis di dunia pendidikan bermula di SDN Rata Agung Kecamatan Lemong pada tahun 2001 kemudian pada tahun 2003 penulis pindah sekolah di SDN 04 Sidodadi Prengsewu lulus pada tahun 2007, kemudian pada tahun 2008 melanjutkan pendidikan di MTSN 01 Pahoman Bandar Lampung lalu pada tahun 2009 penulis pindah sekolah di MTS NU Krui Pesisir Barat lulus pada tahun 2010, melanjutkan di MAN Krui Pesisir Barat lulus pada tahun 2013. Dan pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan S1 Prodi Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung. Pada tahun 2017 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung telah bertansformer menjadi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, Februari 2020

Firza Arsyad
NPM.1441030104

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW, sebagai manusia terpilih dan tauladan umat manusia.

Berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, skripsi yang berjudul “MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL NUSANTARA SYARI’AH BANDAR LAMPUNG” ini dapat diselesaikan. Walaupun penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan pada skripsi ini. Oleh karena itu dengan rendah hati dan ikhlas penulis menerima saran serta kritik guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Dalam proses penulisan skripsi penulis banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak, yang penulis merasakan besar kontribusinya dalam menyelesaikan penulisan ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Husaini, ST., MT selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Ibu Hj. Rodiyah, S.Ag, MM selaku Pembimbing I dan Ibu Eni Amaliah, S.Ag, M.Ag selaku Pembimbing II, yang penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan demi terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Syamsir Rz selaku Pimpinan Pada Bidang HRM atau Ketenaga Kerjaan serta staff yang bekerja di Hotel Nusantara Syari’ah Bandar Lampung yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
5. Dosen Prodi Manajemen Dakwah dan staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama menyelesaikan studi.

6. Pegawai Perpustakaan Pusat dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
7. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2014 khususnya kelas C.
8. Adik-adik yang masih berjuang menuntut ilmu Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi khususnya Prodi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
9. Buat teman-teman KKN 209 yang telah menjadi teman baik juga senang maupun susah di Posko.
10. Dan semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita semua selalu terikat dalam Ukhuwah Islamiyah.

Semoga semua kebaikan yang telah diberikan akan mendapat balasan kebaikan yang lebih besar oleh Allah SWT dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kekhilafan yang pernah penulis lakukan baik yang sengaja maupun tidak sengaja. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca umumnya dan dapat memberikan sumbangan fikiran dalam pembangunan dunia pendidikan.

Bandar Lampung, Februari 2020

Penulis,

Firza Arsyad

NPM.1441030104

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	
PERSETUJUAN	
PENGESAHAN	
MOTTO	
PERSEMBAHASAN	
RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	01
B. Alasan Memilih Judul	05
C. Latar Belakang Masalah	06
D. Fokus Penelitian	09
E. Rumusan Masalah	10
F. Tujuan Penelitian	10
G. Kegunaan Penelitian	10
H. Signifikasi Masalah	11
I. Metode Penelitian	11
1. Jenis dan Sifat Penelitian	12
2. Objek dan Sumber Data	14
3. Populasi dan Sampel	16
4. Prosedur Pengumpulan Data	18

BAB II MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PELAYANAN PUBLIK

A. Manajemen Sumber Daya Manusia	24
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	24
2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	26
3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	28
4. Prinsip-prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia	30
B. Pelayanan Publik	35
1. Pengertian Pelayanan Publik	35
2. Asas Pelayanan Publik	40
3. Standar Pelayanan Publik	42
C. Tinjauan Pustaka	46

BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL NUSANTARA SYARI'AH BANDAR LAMPUNG

A. Profil Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung	50
1. Sejarah Singkat Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung	50
2. Visi, Misi, dan Motto Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung ...	52
3. Struktur Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung	54
4. Jumlah Rekapitulasi Daftar Pengunjung Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung	55
5. Perbandingan Hotel Syari'ah dengan Hotel Konvensioanal	56
B. Sistem Pelayanan di Hotel Nusantara Syari'ah	57

BAB IV MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL NUSANTARA SYARI'AH BANDAR LAMPUNG

64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA	72
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

1. Jumlah Daftar Pengunjung	55
-----------------------------------	----



BAB I

P E N D A H U L U A N

A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini terlebih dahulu Penulis untuk mengemukakan penegasan judul dengan memberikan pengertian-pengertian sehingga dapat menghindari perbedaan persepsi atau penafsiran terhadap pokok permasalahan ini. Skripsi berjudul adalah **“Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Nusantara Syari’ah Bandar Lampung”**.

Andreas Kaplan *specifically defines European Management as a cross-cultural, societal management approach based on interdisciplinary principles.*¹

Menurut Fredmud Malik, *defines as Management is the transformation of resources into utility. Management included as one of the factors of production along with machines, materials and money.*²

Haiman mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai

¹<http://managementkeuangann.blogspot.com/2014/07/pengertian-manajemen-dalam-bahasa.html> (19 Juli 2019)

²<http://managementkeuangann.blogspot.com/2014/07/pengertian-manajemen-dalam-bahasa.html>

sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.³

Semula sumber daya manusia merupakan terjemahan dari “*human resources*”, namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan “*manpower*”(tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya).⁴

Veithzal Rivai mendefinisikan sumber daya manusia sebagai seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Setiap organisasi atau perusahaan tentunya memiliki tujuan yang berbeda-beda, maka dari itu kemampuan sumber daya manusia yang dibutuhkan pun akan berbeda pada tiap-tiap perusahaan. Meskipun kemampuan sumber daya manusia bersifat fleksibel, namun kata-kata ‘siap’ dan ‘mau’ dari definisi Rivai diatas harus menjadi poin yang di garis bawahi. Sebaik apapun kemampuan sumber daya manusia tidak akan mampu menghasilkan output maksimal jika kemampuanny tersebut tidak bersifat praktis atau dengan kata lain ‘tidak siap pakai’. Selain itu, kemampuan juga tidak akan berarti apa-apa jika individu sebagai sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan tidak mau memberikan sumbangan usahanya di tempat tersebut.

³Firmansyah, M. Anang, Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta; BUDI UTAMA, 2018. h. 3

⁴Sutrisno H. Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Surabaya; Fajar Interprama Offset, 2009. h. 3

Menurut T. Hani Handoko mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai suatu proses perencanaan, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.⁵

Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Fisher mendefinisikan: Human Resources Management (HRM) *involves all management decisions and practices that directly affect or influence the people, or human resources who work for the organization*. Yang artinya manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktek manajemen yang berdampak langsung atau berpengaruh ke semua orang, atau sumber daya manusia yang bekerja bagi organisasi.⁶

Menurut A. F. Stoner, manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan oleh orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.⁷ Sedangkan menurut Dessler, manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia

⁵Purnaya, I Gusti Ketut, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2016. h. 2

⁶<https://comeonshow.wordpress.com/2012/12/27/pengertian-definisi-manajemen-sumber-daya-manusia-msdm-menurut-para-ahli/> (07 Agustus 2019)

⁷Larasati Sri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Budi Utama, 2018. h. 6

dari posisi seseorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan, penilaian.⁸

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia mempunyai definisi sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan, hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.⁹

Pelayanan menurut *Ivancevice, Lorenzi, Skinner* dan *Crosby* mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.¹⁰

Pelayanan secara umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan

⁸Sutrisno H. Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta; Kencana Prenada Media Group, 2019. h. 6

⁹*Ibid.* h. 7

¹⁰Ratminto Dan AtikSeptiWinarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: PustakaPelajar, 2005 h.2

meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.¹¹

Menurut Groonros dalam buku Ratminto dan Atik pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹²

Berdasarkan penegasan pengertian diatas, yang dimaksud dari judul skripsi “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Nusantara Sayri’ah Bandar Lampung”, adalah cara untuk mengatur sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan pada *customer* ataupun calon *customer* sehingga mendapatkan hasil yang optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sesuai dengan visi dan misi yang ada.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan Penulis memilih judul “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Nusantara Syari’ah Bandar Lampung” yaitu:

1. Secara subyektif Penulis memilih judul ini dikarenakan ingin mengetahui bagaimana manajemen sumber daya manusia agar dapat menjadi sumber

¹¹<http://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf> (12 Desember 2018)

¹²<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html> (12 Desember 2018)

daya manusia yang profesional untuk meningkatkan pelayanan di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung. Karena sistem pelayanan yang baik merupakan alat penentu keberhasilan dari suatu organisasi atau perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap para pengunjung. Dalam sistem meningkatkan pelayanan di Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung sistem pelayanan yang di berikan mempunyai, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2. Hotel Syari'ah merupakan hotel yang sudah lama berdiri dan juga menjadi rujukan bagi para wisatawan yang merupakan hotel pertama berbasis syari'ah.
3. Penulis mengangkat sebuah judul penelitian yang berhubungan erat dengan Prodi Manajemen Dakwah di dukung referensi, literature-literature dan data data yang tersedia, serta lokasi yang mudah dijangkau, sehingga memungkinkan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik dan benar sesuai rencana.

C. Latar Belakang Masalah

Setiap lembaga atau perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang dapat menjalankan segala aktifitas atau kegiatan untuk mencapai tujuan lembaga yang telah ditetapkan. Tentunya sumber daya manusia yang diharapkan setiap lembaga ialah sumber daya manusia yang berkualitas, semangat dalam bekerja,

tidak mudah putus asa serta profesional sehingga mampu menjalankan segala aktivitas maupun kegiatan lembaga atau perusahaan.

Di era globalisasi seperti sekarang masyarakat Indonesia khususnya di kota Bandar Lampung sudah banyak berdiri bangunan-bangunan hotel. Di setiap hotel di Bandar Lampung sudah memiliki standarisasi sendiri untuk mengembangkan hotel tersebut. Salah satunya yaitu Hotel Nusantara Syariah yang berbasis Islam dan sudah pasti memiliki standarisasi untuk setiap pegawai dan juga memiliki point-point tertentu untuk menjadikan sumber daya manusianya menjadi tenaga yang profesional.

Sistem yang ada di Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung adalah bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan segala macam bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan yang di lakukan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh organisasi/ perusahaan yang bersangkutan guna memenuhi kebutuhan customer sebagai pengguna layanan publik.

Berdasarkan hasil pra survey Penulis pada staff pimpinan HRD di Hotel Nusantara Syari'ah diketahui bahwa Hotel Nusantara Syari'ah bergerak pada bidang jasa pelayanan yang bersifat Islam sesuai dengan syari'at-syari'at Islam. Sesuai yang kita ketahui bahwa Hotel Nusantara Syari'ah ini berbeda dengan beberapa hotel lainnya yang di Bandar Lampung karena kebanyakan Hotel di Bandar Lampung bersifat konvensional yang artinya dapat diakses secara umum. Sedangkan di Hotel Nusantara memiliki peraturan dimana Hotel ini hanya bisa di

akses oleh pasangan yang sudah muhrim atau sudah berstatus pasangan suami istri sesuai dengan data-data customer yang bersyariat Agama Islam. Hotel Nusantara Syari'ah yang beralamat Jl. Soekarno Hatta No. 50 (By Pass) Sukarama Bandar Lampung, 35122. Hotel Nusantara berlokasi di jalur lintas Sumatera 25 menit dari Bandara Raden Intan II, 90 menit dari pelabuhan Bakauheni, 5 menit dari pusat perbelanjaan dan perkantoran.¹³

Hotel Nusantara Syari'ah sudah diresmikan sejak tanggal 12 bulan Oktober tahun 2002. Sebelum menjadi Hotel Nusantara Syariah yang berbasis Islam Hotel Nusantara Syari'ah merupakan Hotel Konvensional dan pada tahun 2017 pihak perusahaan mengganti menjadi Hotel Nusantara Syari'ah. Hotel Nusantara Syari'ah diresmikan bersamaan dengan restoran Begadang V oleh Gubernur Lampung yang pada saat itu dijabat oleh Bapak Oemarsono. Semula Hotel Nusantara Syari'ah memiliki 114 kamar dan 2 buah ruang pertemuan serta 1 graha pertemuan, seiring meningkatnya tamu yang menginap pada tahun 2005 Hotel Nusantara menambah fasilitas berupa Kenanga Restoran, Swimming Pool, 2 ruang pertemuan serta menambah 17 kamar sehingga memiliki jumlah 130 kamar, 3 ruang pertemuan, 1 graha. Bapak Dasrit St. Bagindo selaku pemilik hotel pada saat membangun beliau berfikir untuk memberikan fasilitas penginapan bagi orang yang sedang dalam perjalanan baik bisnis ataupun *pleasure* (persinggahan) merupakan sebuah amal. Hotel Nusantara Syari'ah

¹³Syamsir Rz, *Prasurvey wawancara dengan penulis*, Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung, 22 Agustus 2018

memiliki visi dan misi. Visi “ikut serta dalam mensukseskan program pemerintah dalam bidang pariwisata agar lebih maju dan berkembang, terutama dibidang perhotelan”. Misi “memberikan kenyamanan dan kepuasann kepada pelanggan baik dari segi pelayanan maupun fasilitas yang diberikan”. Dengan berdirinya Hotel Nusantara yang terletak di jalur lintas Sumatera diharapkan akan membantu para tamu yang melakukan perjalanan untuk mendapatkan tempat beristirahat dan beribadah.¹⁴

Berdasarkan hal tersebutlah, maka Penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih mendalam bagaimana manajemen sumber daya manusia yang digunakan serta upaya perusahaan menjadikan para pegawai dalam hal melayani customer ataupun calon customer untukmeningkatkan pelayanan yang sudah ada di Hotel Nusantara Syari’ah di Bandar Lampung.

D. Fokus Penelitian

Menurut Moloeng, fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilah mana data yang relevan dan tidak relevan agar tidak dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan walaupun data itu menarik.¹⁵

Fokus penelitian juga dapat dibilang merupakan garis pokok dari pengamatan penelitian, sehingga observasi, wawancara, dan menganalisis hasil penelitian

¹⁴*Ibid*

¹⁵Lexi J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung; PT. Remaja Rosda Karya, 2006. h. 10

lebih terarah. Adapun yang jadi fokus dalam penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia dan Meningkatkan Pelayanan.

E. Rumusan Masalah

Maka Peneliti membuat rumusan masalah yaitu “Bagaimana Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Nusantara Syari’ah” ?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian merupakan pijakan untuk merealisasikan aktivitas yang akan dilaksanakan sehingga perlu di rumuskan secara jelas dan tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui manajemen dan pelayananyang ada di Hotel Nusantara Syari’ah Bandar Lampung”.

G. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan diperoleh berbagai manfaat yang diharapkan berguna bagi berbagai pihak.

1. Manfaat Akademik

Diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan tentang bagaimana mengatur manajemen sumber daya manusia serta meningkatkan pelayanan yang berpotensi sesuai dengan kebutuhan customer di Hotel Nusantara Syari’ah.

2. Manfaat Praktis

Dapat memahami sistem manajemen sumber daya manusia yang baik yang mungkin dapat diterapkan pada perusahaan yang ingin meningkatkan manajemen sumber daya manusia dalam proses pelayanan.

H. Signifikasi Masalah

Masalah yang terdapat pada Hotel Nusantara Syari'ah adalah kurangnya pembekalan terhadap sumber daya manusia khususnya di bidang pelayanan secara signifikan. Sehingga pihak hotel nusantara syariah harus lebih memperhatikan tentang pegawai yang berinteraksi langsung dengan pelayanan terhadap pengunjung. Solusinya adalah harus adanya training atau bimbingan secara khusus yang diadakan oleh pihak Hotel Nusantara. Hal ini sangat berguna untuk menciptakan karyawan yang profesional guna meningkatkan pelayanan dan harus diimbangi oleh pengaturan manajemen sumber daya manusia yang baik oleh pimpinan perusahaan.

I. Metode Penelitian

Secara umum, metode penelitian sebagai suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis. Dikatakan sebagai 'kegiatan ilmiah' karena penelitian dengan aspek ilmu pengetahuan dan teori. 'Terencana' karena penelitian harus direncanakan dengan memperhatikan waktu, dana dan aksesibilitas terhadap tempat dan data.¹⁶

¹⁶Semiawan Conny. R, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: 2010, h. 5

Seorang ilmuwan yang bernama Sekaran, mendefinisikan metode penelitian sebagai suatu kegiatan teroganisir, sistematis, berdasarkan data, dilakukan secara kritis, objektif, ilmiah untuk mendapatkan jawaban atau pemahaman yang lebih mendalam atas suatu masalah. Intinya yaitu memberikan masukan yang diambil kebijakan untuk membuat hasil penelaahan dan analisis data yang dibuat secara seksama.¹⁷

Metode penelitian menggambarkan rancangan penelitian yang meliputi prosedur atau langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, serta dengan cara apa data tersebut diperoleh dan diolah/ dianalisis. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis yaitu proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini Penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang

¹⁷*Ibid.* h. 7

ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Sedangkan Erickson menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah usaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.¹⁸

Seperti yang dijelaskan oleh Bagdan dan Taylor, bahwa pendekatan kualitatif ini adalah metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan mendeskripsikan data melalui bentuk kata-kata digunakan untuk menafsirkan dan mengintegrasikan data dari hasil kata-kata atau lisan ataupun tertulis dari orang tertentu dan perilaku tertentu yang diamati.¹⁹

Penelitian ini mengambil jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian langsung dilapangan atau responden.²⁰ Penelitian field research dikerjakan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian. Penelitian lapangan ini diperkaya dengan data kepustakaan. Penelitian ini dilakukan untuk menghimpun data lapangan tentang bagaimana cara *manage* sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan bagi para pengunjung Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung. Begitu juga data kepustakaan digunakan untuk memperkaya

¹⁸ Anggito Albi, Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat; CV. Penerbit.

2018

¹⁹ Moloeng Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung; Remaja Rosdakarya, 2002. h. 3

²⁰ Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Dan Aplikasinya*, Bogor: Ghaila Indonesia 2012, h.

landasan teoritis dalam pembahasan skripsi ini, baik berupa buku-buku literatur atau dokumen tertulis.

b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif. Deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendiskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji.²¹ Peneliti juga mengumpulkan data-data dari lapangan yang berupa wawancara (*interview*), metode observasi, dan metode dokumentasi.

2. Objek dan Sumber Data

a. Objek Penelitian

Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Tempat penelitian dan kapan penelitian dilakukan, biasa juga ditambahkan dengan hal-hal lain jika dianggap perlu.²² Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung.

²¹ <http://seputarpengertian.blogspot.com/2017/09/pengertian-penelitian-deskriptif-serta-tujuannya.html> (22 Desember 2018)

²² Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h.303

b. Sumber Penelitian

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini akan menggunakan data sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan, diolah dan diterbitkan sendiri oleh organisasi yang menggunakannya.²³ Dalam penelitian ini Penulis mendapatkan data primer dari lapangan, yaitu ketua pimpinan HRD yang terlibat dalam mengatur manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Nusantara Syari'ah, Mantan pegawai Hotel Nusantara Syari'ah yang saat Penulis melakukan penelitian pertama masih menjabat sebagai Ketua Pimpinan HRD, dan salah satu staff HRD. Data ini merupakan data utama yang penulis gunakan untuk mencari informasi mengenai manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Nusantara Syari'ah.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak dibuat atau diterbitkan oleh penggunanya.²⁴ Data sekunder adalah data yang penulis dapatkan dari luar organisasi atau perusahaan tetapi masih berhubungan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan

²³Kuswadi, Erna Mutiara, *DELTA Delapan Langkah dan Tujuh Alat Statistik untuk Peningkatan Mutu Berbasis Komputer*, Jakarta; PT. Elex Media Komputindo, 2004. h. 172

²⁴*Ibid.* h. 172

data dari perpustakaan, buku, literature dan data sekunder yang berkaitan dengan masalah. Data sekunder penelitian ini yaitu pengurus/devisi yang melaksanakan langsung pelayanan dan berinteraksi langsung dengan para pengunjung Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji.²⁵ Jadi populasi ialah penelitian data yang diambil dari sekelompok/ kumpulan orang-orang untuk menjadi narasumber, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus penelitian suatu kajian.

Adapun yang dijadikan objek penelitian sebagai narasumber guna mendapatkan data yang akurat yaitu Ketua Devisi HRD, Staff bagian devisi HRD, serta mantan pegawai yang pada saat Penulis melakukan penelitian pertama kali masih menjabat sebagai Ketua Devisi HRD di Hotel Nusantara Syari'ah yang diharapkan mengetahui dan dapat memberikan informasi secara jelas tentang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Nusantara Syari'ah. Oleh sebab itu

²⁵Harinaldi, *Prinsip- Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*, Jakarta: Penertbit Erlangga, 2005.
h. 2

populasi disini yaitu diambil dari semua pengurus yang berjumlah 65 orang yang diharapkan bisa memberikan data yang berkaitan dengan bahan skripsi yang dibutuhkan. Pertimbangan masalah ini adalah bagaimana manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau *subset* (himpunan bagian) dari suatu populasi. Populasi dapat berisi data yang besar sekali jumlahnya, yang mengakibatkan tidak mungkin atau sulit dilakukan pengkajian terhadap seluruh data tersebut, sehingga pengkajian dilakukan terhadap sampelnya saja.²⁶ Dalam penelitian ini tidak semua populasi dijadikan sumber data, melainkan dari sampelnya saja. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non random sampling* yaitu pemberian peluang sebagian populasi untuk ditentukan menjadi anggota sampel.

Adapun teknik yang digunakan memilih sampel, penulis menggunakan *purposive sampling* yaitu memilih sekelompok subjek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang diketahui sebelumnya.²⁷ Berdasarkan pendapat diatas ada tiga kriteria dalam sampel ini yaitu manager HRD, mantan manager HRD, dan 1 staff pegawai di

²⁶*Ibid.* h. 2

²⁷SutrisnoHadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta; Andi, 2004 h. 91

Hotel Nusantara Syari'ah, dan 1 staff keamanan (satpam) Hotel Nusantara Syari'ah.

- 1) Manager HRD Hotel Nusantara Syari'ah
- 2) Mantan Manager HRD Hotel Nusantara Syari'ah
- 3) Staff pegawai Hotel Nusantara Syari'ah
- 4) Staff Keamanan (Satpam) Hotel Nusantara Syari'ah

Berdasarkan kriteria tersebut sampel terdiri dari : 1 orang manager HRD Hotel Nusantara Syari'ah, 1 orang mantan manager HRD Hotel Nusantara Syari'ah dan 1 orang staff anggota HRD Hotel Nusantara Syari'ah, dan 1 staff keamanan (satpam) Hotel Nusantara Syari'ah. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:4 orang pengurus di Hotel Nusantara Syari'ah di Bandar Lampung.

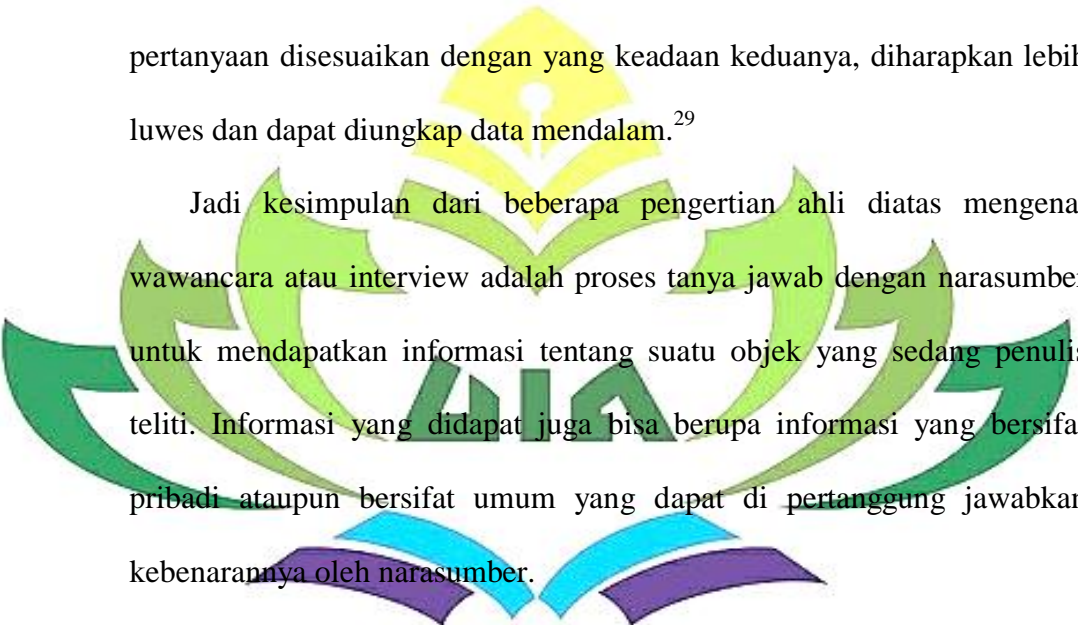
4. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memudahkan dalam pengambilan data di lapangan, maka terdapat beberapa metode pengumpulan data yang digunakan:

a) Wawancara (Interview)

Interview sebagai suatu proses tanya-jawab lisan, antara dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar suaranya dengan telinga sendiri, merupakan alat pengumpul informasi langsung untuk berbagai jenis tata sosial, baik yang terpendam maupun yang memanifest. Tujuan interview untuk memperoleh

data melalui informan dan menghimpun data yang tidak ditemui melalui metode observasi dan dokumentasi. Interview dilakukan untuk memperoleh data mengenai siklus (tahapan-tahapan) strategi rekurtmen. Interview (wawancara) merupakan pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis berlandaskan dengan tujuan penelitian.²⁸ Dalam hal ini digunakan interview bebas terpimpin dengan menggunakan sekedar catatan-catatan tanya jawab (pedoman interview) diarahkan pada persoalan atau hipotesis, cara mengajukan pertanyaan disesuaikan dengan yang keadaan keduanya, diharapkan lebih luwes dan dapat diungkap data mendalam.²⁹



Jadi kesimpulan dari beberapa pengertian ahli diatas mengenai wawancara atau interview adalah proses tanya jawab dengan narasumber untuk mendapatkan informasi tentang suatu objek yang sedang penulis teliti. Informasi yang didapat juga bisa berupa informasi yang bersifat pribadi ataupun bersifat umum yang dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya oleh narasumber.

Dengan metode ini, penulis ingin mendapatkan data dari sampel untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan detail tentang bagaimana manajemen pelayanan sumber daya manusia.

²⁸Sayuti Ali, *Metodologi Penelitian Agama*, Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2000 h. 60

²⁹*Ibid* h. 62

b) Metode Observasi

Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi bahwa metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang terdapat pada objek penelitian.³⁰ Observasi juga merupakan alat pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan atau mengindragan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku.³¹

Yang dimaksud dengan metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang diselidiki atau yang diteliti.

Metode observasi adalah metode yang paling umum digunakan terutama terkait dengan penelitian ilmu-ilmu perilaku. Metode observasi adalah metode pengumpulan data tentang perilaku manusia. Metode ini dapat dilakukan tanpa melakukan interview kepada partisipan atau responden. Observasi tersebut sebenarnya sangat umum, namun ketika mengacu atau terkait pada penelitian atau dengan tujuan penelitian, maka apa yang diobservasi harus spesifik, juga harus mempertimbangkan atau melakukan uji validitas dan rellabititas.

Metode observasi ini menggambarkan apa yang terjadi, siapa, atau apa yang terlibat, kapan dan dimana hal itu terjadi, bagaimana mereka

³⁰Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, Jakarta; Bumi Aksara, 2001. h. 32

³¹Sunapiah Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta; Raja Grafindo Persada. 2003. h. 52

terjadi, dan mengapa hal itu terjadi seperti yang mereka lakukan disituasi tertentu.

c) Metode Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto, memberi penjelasan bahwa metode dokumentasi merupakan metode penelitian dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasati, notulen rapat, teger, agenda, dan sebagainya. Secara umum, dokumentasi merupakan suatu catatan outentik atau dokumen asli yang dapat dijadikan bukti dalam persoalan hukum.

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, koran, majalah, prasarti, notulen rapat, leger nilai, agenda, dan lain-lain.

Selain ini metode ini juga dapat memperkuat metode wawancara interview untuk mendapatkan data yang bersifat tertulis serta mengecek data yang bersifat tertulis serta mengecek yang diperoleh melalui metode wawancara.

Metode ini Penulis pakai untuk menelaah secara sistematis atas catatan-catatan atau dokumen-dokumen sebagai sumber data guna mendapatkan data tentang visi dan misi, struktur organisasi, letak geografis, jumlah karyawan, dan profil Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung.

d) Metode Analisis Data

Setelah penulis memperoleh data-data yang dibutuhkan, kemudian penulis menganalisisnya dengan menggunakan analisa data kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di mengerti.³²

Menurut Sugiyono, pengertian penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber daya dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Rachmat Krisyanto, tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan fenomena yang terjadi di masyarakat secara mendalam dengan mengumpulkan data secara mendalam dan lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa dalam riset ini kelengkapan dan kedalaman data yang diteliti merupakan sesuatu yang sangat penting. Semakin dalam dan teliti data yang diperoleh, maka kualitas penelitian yang dilakukan akan semakin baik. Sehingga dalam pelaksanaannya, jumlah objek penelitian biasanya

³²Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung; Remaja Rosdakarya, 2001 h. 3

lebih sedikit karena lebih fokus pada kedalaman data, bukan kuantitas datanya.³³

Analisis kualitatif ini diperoleh dengan cara menggunakan dan merinci kalimat-kalimat sehingga dapat ditarik kesimpulan yang jelas. Dalam proses analisa data Penulis menggunakan metode berfikir deduktif untuk menarik kesimpulan sesuai dengan sudut kepentingan dalam pembahasan skripsi ini, akhirnya ditarik kesimpulan secara umum dari keseluruhan pembahasan disertai dengan saran-saran.



³³<https://www.maxmanroe.com/vid/umum/penelitian-kualitatif.html> (15 Juli 2019)

BAB II

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PELAYANAN PUBLIK

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara etimologi manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Bila dilihat dari literatur-literatur yang ada, pengertian manajemen dapat dilihat dari tiga pengertian manajemen; Manajemen sebagai suatu proses, Manajemen sebagai kolektivitas manusia, Manajemen sebagai ilmu (science) dan sebagai seni (art).³⁴

Menurut James. A. F. Stoner mendefinisikan manajemen sebagai proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi serta menggunakan semua sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³⁵ Sedangkan menurut Haimann manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.³⁶

Sebenarnya ada banyak versi mengenai definisi manajemen, namun demikian pengertian manajemen itu sendiri secara umum yang bisa kita jadikan pegangan adalah: “*Seni dan ilmu mengenai pendekatan yang ilmiah, logis, dan*

³⁴Firmansya M. Anang, Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta; Deepublish, 2018, h. 2

³⁵Arifin Imamul, Giana Hadi Wagiana, *Membuka Cakrawala Ekonomi untuk Kelas XII Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah Program Ilmu Pengetahuan Sosial*, Bandung; Setia Purna Inves, 2007. h. 64

³⁶*Ibid.* h. 3

sistematis dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien serta mampu memberikan manfaat kepada semua pihak pemangku kepentingan”.³⁷

Menurut Kimball, *Management embraces all duties and function that pertain to the provision of provision of necessary is to operate and the selection of the principal office*. Yang artinya manajemen terdiri dari semua tugas dan fungsi yang meliputi penyusunan sebuah perusahaan, pembiayaan, penetapan garis-garis besar kebijaksanaan, penyediaan semua peralatan yang diperlukan dan penyusunan kerangka organisasi serta pemilihan para pejabat terasnya.³⁸

Menurut Simamora, manajemen sumber daya manusia adalah pandayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Sedangkan menurut Dessler, manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seseorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan, dan penilaian.³⁹

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik

³⁷Nugroho Dian Ari, *Pengantar Manajemen untuk Organisasi Bisnis, Publik, dan Wiralaba*, Malang; UB Press, 2017. h. 2

³⁸<https://www.asikbelajar.com/pengertian-manajemen-dari-para-ahli/> (08 Agustus 2019)

³⁹Sutrisno Edi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta; PRENADA MEDIA GROUP, 2009. h. 6

agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Menurut Umar, dalam tugasnya manajemen sumber daya manusia dapat dikelompokkan atas tiga fungsi, yaitu:

1. Fungsi manajerial: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.
2. Fungsi operasional: pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja.
3. Fungsi ketiga adalah kedudukan manajemen sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.⁴⁰

Dari beberapa definisi manajemen sumber daya manusia diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu wadah untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan, para anggota suatu organisasi atau perusahaan agar dapat melakukan segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi secara terstruktur agar tercapai tujuan bersama yang sudah terencana.

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya bervariasi dan tergantung pada penahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi.

⁴⁰*Ibid*, h. 7

Menurut Cushway, tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi:

- a. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa organisasi memiliki peker yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
- b. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dalam prosedur sumber daya manusia yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
- c. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi sumber daya manusia.
- d. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer ini mencapai tujuannya.
- e. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antara pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
- f. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
- g. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen sumber daya manusia.⁴¹

⁴¹ Sutrisno Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta; KENCANA PRENADA MEDIA GROUP, 2009. h. 7

3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen itu sendiri mengandung arti bahwa dari berbagai elemen dasar yang ada dan sedang di dalam proses manajemen itu sendiri yang menjadi sebuah patokan bagi manajer untuk melaksanakan tugasnya.⁴²

Menurut Henry Fayol mengemukakan pendapatnya sejak dini dengan menyebutkan bahwa fungsi-fungsi manajemen meliputi:

- a. Perencanaan (*Planning*)
- b. Pengorganisasian (*Organizing*)
- c. Pemberian Komando (*Commanding*)
- d. Pengkoordinasian (*Coordinating*)
- e. Pengawasan (*Controlling*)

Kemudian pada abad modern ini seorang ilmuwan bernama George R. Terry merumuskan fungsi-fungsi manajemen, sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*Planning*)
- b. Pengorganisasian (*Organizing*)
- c. Penggerakan (*Actuating*)
- d. Pengawasan (*Controlling*)⁴³

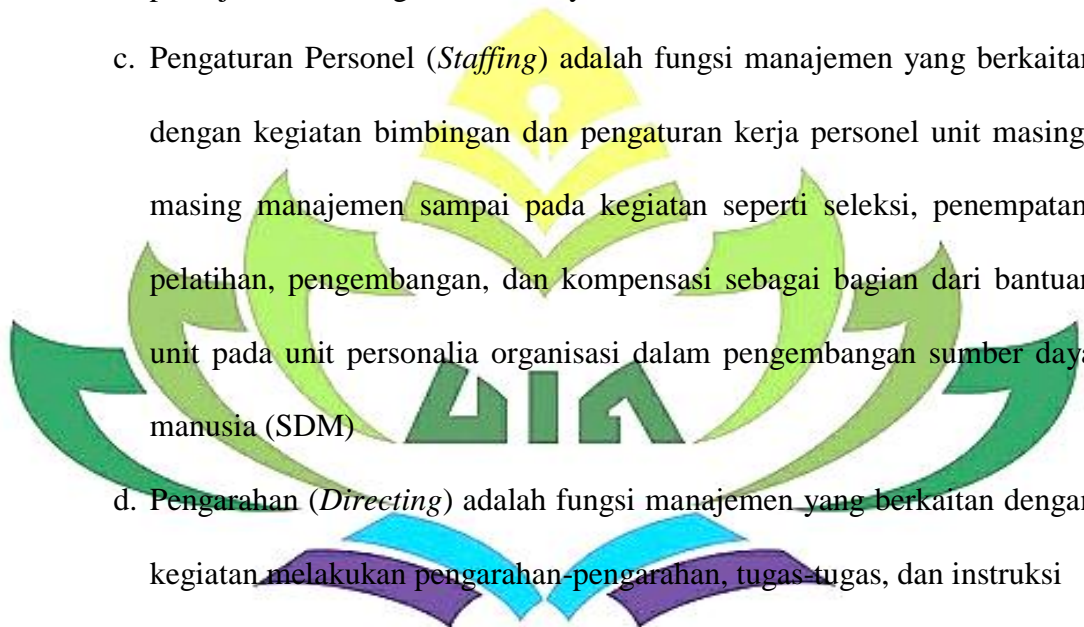
Untuk mencapai tujuannya, organisasi memerlukan dukungan manajemen dengan berbagai fungsinya yang sesuai dengan kebutuhan organisasi masing-masing. Kegiatan fungsi-fungsi tersebut memerlukan data dan informasi, dan

⁴²Firmansya M. Anang, Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta; Deepublish, 2018, h. 8

⁴³Tim MGMP Pati, *Administrasi Farmasi Jilid 1*, Yogyakarta; Budi Utama, 2015. h. 12

akan menghasilkan data dan informasi. Beberapa fungsi manajemen pokok kita perjelas secara ringkas berikut ini:

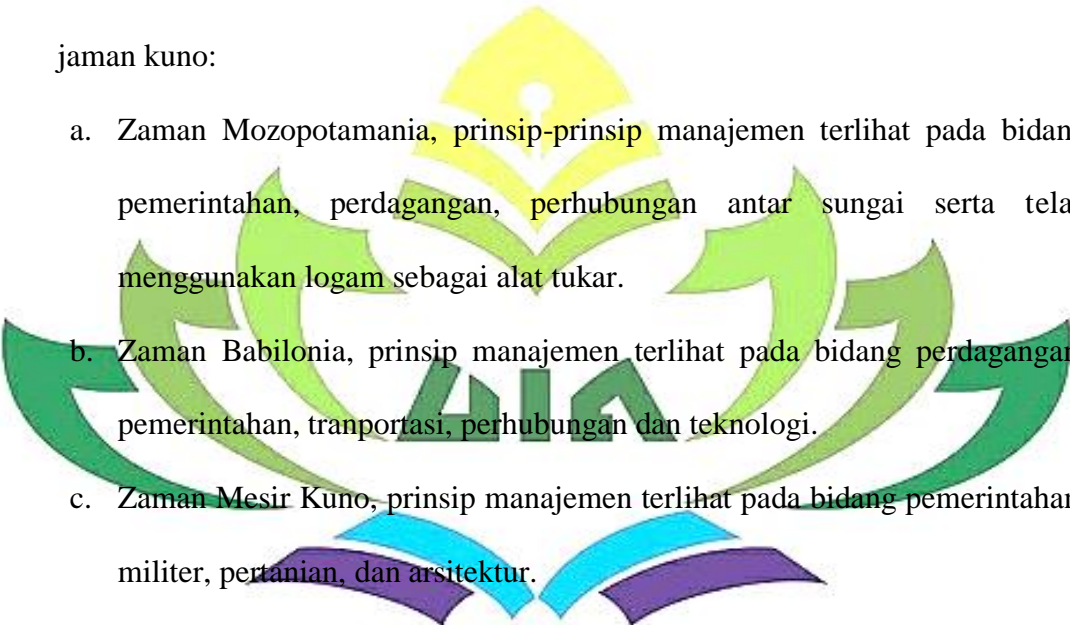
- a. Perencanaan (*Planning*) adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan penyusunan tujuan dan menjabarkan dalam bentuk perencanaan untuk mencapai tujuan tersebut.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan pengelompokkan personel dan tugasnya untuk menjalankan pekerjaan sesuai tugas dan misinya.
- c. Pengaturan Personel (*Staffing*) adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan kegiatan bimbingan dan pengaturan kerja personel unit masing-masing manajemen sampai pada kegiatan seperti seleksi, penempatan, pelatihan, pengembangan, dan kompensasi sebagai bagian dari bantuan unit pada unit personalia organisasi dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM)
- d. Pengarahan (*Directing*) adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan kegiatan melakukan pengarah-an-pengarah-an, tugas-tugas, dan instruksi
- e. Pengawasan (*Controlling*) adalah kegiatan manajemen yang berkaitan dengan pemeriksaan untuk menentukan apakah pelaksanaannya sudah dikerjakan sesuai dengan perencanaan, sudah sampai sejauh mana kemajuan yang dicapai, dan perencanaan yang belum mencapai



kemajuan, serta melakukan koreksi bagi pelaksanaan yang belum terselesaikan sesuai rencana.⁴⁴

4. Prinsip-prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia

Prinsip-prinsip manajemen adalah dasar-dasar dan nilai yang menjadi inti keberhasilan sebuah manajemen.⁴⁵ Prinsip-prinsip manajemen sudah ada pada fase pra-sejarah sampai dengan tahun 1 Masehi. Fase pra-sejarah ini dikenal dengan jaman kuno. Berikut perkembangan prinsip-prinsip manajemen pada jaman kuno:

- 
- a. Zaman Mozopotamania, prinsip-prinsip manajemen terlihat pada bidang pemerintahan, perdagangan, perhubungan antar sungai serta telah menggunakan logam sebagai alat tukar.
 - b. Zaman Babilonia, prinsip manajemen terlihat pada bidang perdagangan, pemerintahan, tranportasi, perhubungan dan teknologi.
 - c. Zaman Mesir Kuno, prinsip manajemen terlihat pada bidang pemerintahan, militer, pertanian, dan arsitektur.
 - d. Zaman Tiongkok Kuno, prinsip manajemen terlihat pada bidang pemerintahan dan perdagangan.
 - e. Zaman Romawi Kuno, prinsip manajemen terlihat secara menonjol pada bidang pemerintahan.

⁴⁴ Amsyah Zulkifli, *Manajemen Sistem Informasi*, Jakarta; Gramedia Pustaka Umum, 2005. h. 65

⁴⁵ https://id.wikipedia.org/wiki/Prinsip_manajemen (05 Januari 2019)

f. Zaman Yunani Kuno, prinsip manajemen terlihat dalam bidang pemerintahan khususnya dengan dikembangkannya sistem demokrasi.⁴⁶

Sedangkan menurut Henry Fayol dalam bukunya yang berjudul “*Administration Industrielle et Generale*”, prinsip-prinsip manajemen memiliki empat belas prinsip yaitu:

1. Pembagian Kerja (*Devision of Work*)

Pembagian kerja pada individu (karyawan) bertujuan untuk membangun sebuah pengalaman dan mengasah kemampuan pada suatu bidang agar individu tersebut bisa menjadi lebih produktif dan menguntungkan.

2. Wewenang dan Tanggung Jawab (*Authority and Responsibility*)

Kedua prinsip manajemen ini merupakan kunci dalam melaksanakan kerjasama usaha. Dengan fungsi ini manajemen akan dapat mengadakan hubungan keatas maupun kebawah.

3. Disiplin (*Discipline*)

Perilaku disiplin sangat erat kaitannya dengan wewenang seorang manajer (pemegang wewenang). Disiplin yang dimaksud disini meliputi kerajinan, kesungguhan hati, ketaatan, kebiasaan, kesiapan, persetujuan, dan tata krama antara organisasi tersebut dengan warganya.

⁴⁶Larasati Sri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta;BUDI UTAMA, 2018. h. 224

4. Kesatuan Perintah (*Unity of Command*)

Kesatuan perintah merupakan suatu intruksi yang hanya boleh disampaikan oleh satu atasan atau manajer saja.

5. Kesatuan Pengarahan (*Unity of Direction*)

Prinsip ini menyatakan bahwa setiap golongan pekerjaan yang memiliki misi dan tujuan yang sama, harus memiliki satu rencana yang dipimpin oleh satu atasan atau manajer saja. Perbedaan dengan prinsip sebelumnya *Unity of Command* berhubungan dengan jalannya fungsi personalia sedangkan *Unity of Direction* berhubungan dengan struktur.

6. Subordinasi Kepentingan Perseorangan terhadap Kepentingan Umum
(*Subordination of Individual Interest to General Interest*)

Pada intinya prinsip ini mengajarkan bahwa kepentingan kelompok harus bisa mengatasi kepentingan individu. Artinya prinsip ini menyatakan bahwa setiap karyawan harus mengabdikan kepentingan diri kepada kepentingan organisasi perusahaan.

7. Penggajian Pegawai (*Remunerasi*)

Menurut Henry Fayol prinsip penggajian karyawan atau pembayaran upah dengan cara pembayaran yang adil dan bisa memberikan kepuasan yang maksimal untuk pegawai. Ketika karyawan merasa puas nantinya akan dapat memberikan rangsangan untuk dapat bekerja lebih rajin lagi.

8. Pemusatan (*Centralization*)

Prinsip pemusatan menyatakan bahwa seluruh organisasi harus memiliki pusat. Artinya sebuah perusahaan harus memiliki pusat yang jelas untuk menunjukkan hingga batas mana kewenangan itu di prioritaskan ataupun dibagi pada suatu organisasi perusahaan.

9. Rangkaian Perintah Hierarki (*Chain of Command*)

Prinsip rangkaian perintah adalah prinsip manajemen yang mewajibkan pemberian perintah dari atas kebawah harus mengambil jarak yang paling terdekat. Hierarki ini diterapkan untuk kesatuan arah perintah yang jelas dan efektif. Rantai perintah ini mengacu kepada jumlah tingkatan bagian yang ada pada organisasi dari otoritas tertinggi dan yang paling rendah pada sebuah organisasi perusahaan, garis otoritas ini jaraknya tidak boleh terlalu jauh.

10. Ketertiban (*Order*)

Prinsip manajemen ini bisa dikatakan sebagai syarat utama karena pada umumnya tidak akan ada orang yang dapat bekerja pada keadaan kacau. Ketertiban pada suatu pekerjaan dapat terwujud apabila semua karyawan memiliki ketertiban dan disiplin yang tinggi.

11. Keadilan (*Equity*)

Keadilan Menurut Atmosudirjo, adalah bentuk realisasi dari suatu yang telah tetap. Keadilan atau kawajaran membutuhkan banyak pikiran sehat, pengalaman dan kebaikan hati. Prinsip ini mutlak harus dilakukan manajemen untuk memperlakukan karyawan dengan wajar

atau dengan memberikan apa yang telah menjadi haknya artinya manajemen harus memperlakukan pegawai dengan baik.

Menurut Henry Fayol, prinsip keadilan dikatakan sebagai suatu yang dapat memunculkan kesetiaan dan kepatuhan karyawan dengan cara mengkoordinasikan keadilan dan kebaikan para pemimpin dalam memimpin bawahan dan merangsang tumbuhnya rasa tunduk kepada kekuasaan dari atasan.

12. Stabilitas Masa Jabatan dalam Kepegawaian (*Stability of Tenur of Personel*)

Kestabilan jabatan dan kepegawaian yang tetap harus dilakukan mengingat pergantian karyawan pada perusahaan yang tinggi akan dapat menyebabkan ongkos yang tinggi dalam produksi. Butuh waktu untuk pekerja agar dapat menyesuaikan diri dengan jabatan atau fungsinya yang baru untuk menjalankan tugas dengan baik.

13. Prakarsa (*Intensive*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seorang pemimpin (manajer) harus cerdas dalam memberikan inisiatif. Inisiatif atau prakarsa ini terhimpun dari perasaan, pikiran, keahlian, kehendak serta pengalaman seseorang yang nantinya akan direalisasikan.

14. Semangat Kesatuan (*Esprit de Corps*)

Prinsip ini merupakan prinsip manajemen yang menyatakan bahwa setiap pegawai harus memiliki rasa kesatuan senasib sepenanggungan

yang dapat menciptakan semangat kerja yang sama jadi lebih baik.

Pemimpin yang baik akan dapat memunculkan semangat kesatuan ini.⁴⁷

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Seorang ahli yang bernama Kotler berpendapat bahwa pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh suatu lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.⁴⁸

Definisi yang sangat simple diberikan oleh Ivancevich, bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi lebih rinci diberikan oleh Gronroos menjelaskan bahwa: pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁴⁹

⁴⁷ <https://www.akuntansilengkap.com/uncategorized/inilah-14-penjelasan-prinsip-manajemen-menurut-henry-fayol-dan-para-ahli/> (08 Januari 2019)

⁴⁸ Moeljono Djokosusanto, *Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi*, Jakarta; GRAMEDIA, 2004. h. 47

⁴⁹ Sulila Ismet, *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*, Yogyakarta; BUDI UTAMA, 2015. h. 72

Menurut Departemen Dalam Negeri (dalam Modul Kebijakan Pelayanan Publik tahun 2007), bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.⁵⁰ Pelayanan lain menurut *American Marketing Association*, pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁵¹

UU Nomor 25 tahun 2009 memberikan definisi pelayanan publik adalah pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵²

Menurut J.S. Bowman, pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, atau menerima tanggung jawab untuk memberi hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menimbulkan

⁵⁰Suuharto Sugeng, *Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik dan Kebijakan Pemerintahan Daerah Provinsi Bengkulu dalam bidang Kesehatan*(2018), Sidoarjo;Uwais Inspirasi Indonesia. 2019. h. 2

⁵¹Zamroni M, *Prinsip-Prinsip Hukum Pencatatan Perkawinan di Indonesia*, Surabaya;Media Sahabat Cendikia,2018. h. 190

⁵²Alfisyahrin Muhammad, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, KDT; Jakarta, 2017. h. 14

kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.⁵³

Menurut B. Libois, definisi pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah karena pemenuhannya diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling ketergantungan sosial, pada hakikatnya pewujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.⁵⁴ Ada tiga ciri-ciri umum yang menandai pelayanan publik:

- 1) Ada perbedaan Kualitatif antara kegiatan yang diakui sebagai pelayanan publik dan kegiatan yang datang dari inisiatif dan tujuan pribadi oleh swasta
- 2) Perbedaan pelayanan publik ini berarti lebih penting dibanding dengan kegiatan lain sejenis, maka diatur secara khusus
- 3) Pelayanan publik mempunyai legalitas publik yang melekat pada kekuasaan negara.⁵⁵

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam sebagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar bersifat menentukan manakala

⁵³Haryatmoko, *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*, Jakarta; PT. GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA, 2011. h. 14

⁵⁴Haryatmoko, *Etika Komunikasi Manipulasi Media, Kekerasan, dan Pornografi*, Yogyakarta; KANISIUS, 2007. h. 73

⁵⁵*Ibid*, h. 74

kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan.⁵⁶

Seperti yang sudah dijelaskan pada ayat Al- Qur'an pada surah Al-Hujurat ayat 13:

يَتَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya: “Wahai manusia Sungguh, kami telah menciptakan kamu dari seseorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sungguh, yang paling mulia diantara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha Teliti.”(Qs. Al- Hujurat (26):13)

Hal ini juga dijelaskan pada ayat Al-Qur'an pada surah Al-Isra' ayat 7:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا ۚ فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْفُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّأُوا مَا عَلَوُا تَتْبِيرًا ﴿٧﴾

⁵⁶Rahayu Diah, *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran*, Lampung; Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2017. h. 28

Artinya: “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri.” (Qs. Al- Isra’(17):7)

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang artinya berbunyi :

“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran orang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa yang menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan diakhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia masih mau membantu saudaranya.”

Dari pendapat para ahli diatas dapat Penulis simpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung tetapi bentuk pelayanannya tidak kasat mata atau tidak dapat diraba, meski demikian pelayanan dapat dirasakan oleh customer sebagai bentuk pelayanan dari sebuah suatu lembaga.

2. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisien.
- c) Menurut proses penyelenggaraan dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.⁵⁷

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

⁵⁷Saggaff Said, *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*, CV. SAH MEDIA; Makasar, 2018. h. 170

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.⁵⁸

Berdasarkan penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal terhadap penggunaan jasa pelayanan yang telah disediakan. Suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki jasa layanan harus mengikuti asas-asas pelayanan agar layanan yang diberikan dapat sesuai dengan prosedur dan dapat bermanfaat.

3. Standar Pelayanan

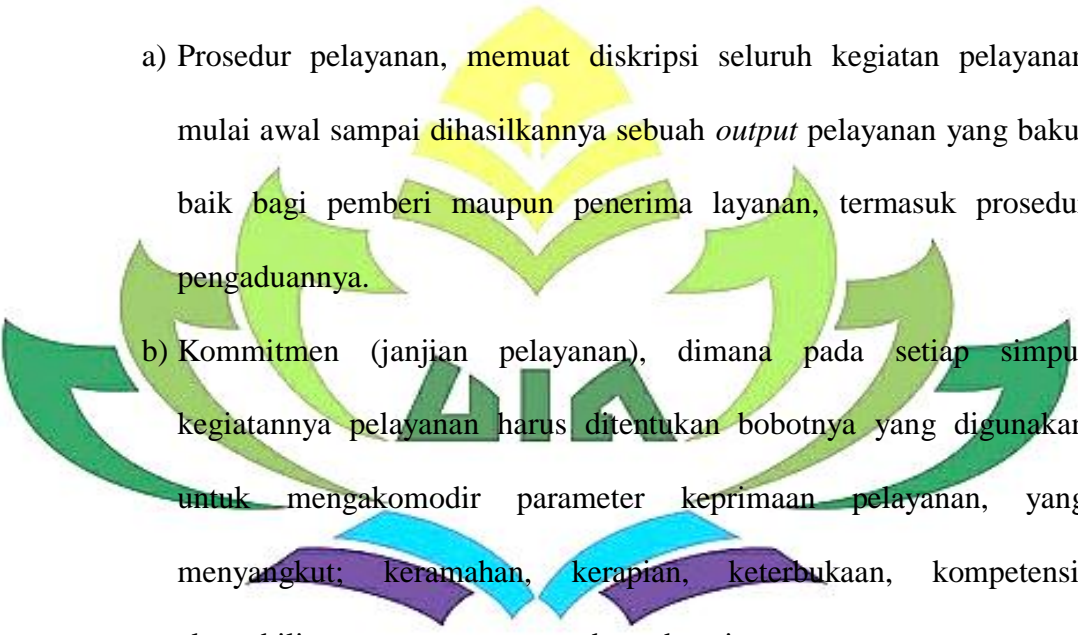
⁵⁸Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta;Pustaka Pelajar.2015. h. 19

Dengan mendasarkan diri pada Menpan No. 63/2003 Jo. Keputusan Menpan No. 81/1998, maka ada beberapa prinsip pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai standar pemberian pelayanan kepada masyarakat terdiri dari:

- a) Standar kesederhanaan dalam prosedur dan proses
- b) Standar kejelasan
- c) Standar kepastian waktu
- d) Standar akurasi
- e) Standar keamanan
- f) Standar tanggung jawab
- g) Standar kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Standar kemudahan akses
- i) Standar kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- j) Standar kenyamanan
- k) Standar efisien dan ekonomis, serta
- l) Standar keadilan terhadap masyarakat pengguna jasa layanannya

Berdasarkan pasal 15 dan pasal 20 ayat (1) UU RI No. 25/2009 secara eksplisit disebutkan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan sebuah standar pelayanan serta mempublikasikan standar pelayanan tersebut sebagai maklumat pelayanan. Sedangkan dalam proses penyelenggaraannya, masing-masing harus dipublikasikan, sebagai jaminan sebagai kepastian bagi pihak penerima

jasa pelayanan. Jadi standar pelayanan dapat dijadikan sebagai ukuran yang harus dibakukan dalam proses pemberian pelayanan yang wajib ditaati baik oleh pihak penerima jasa pelayanan. Di samping itu dengan mengacu pada Kep. MENPAN tersebut maka, setiap penyedia jasa pelayanan, seyogyanya harus memiliki standar pelayanan yang disusun secara eksplisit dan bersifat operasional yang dirumuskan secara jelas, rinci dan bersifat baku. Oleh sebab itu hal-hal yang perlu diperhatikan di dalam menyusun standar pelayanan tersebut, di antaranya adalah:

- 
- a) Prosedur pelayanan, memuat diskripsi seluruh kegiatan pelayanan mulai awal sampai dihasilkannya sebuah *output* pelayanan yang baku, baik bagi pemberi maupun penerima layanan, termasuk prosedur pengaduannya.
 - b) Komitmen (janjian pelayanan), dimana pada setiap simpul kegiatannya pelayanan harus ditentukan bobotnya yang digunakan untuk mengakomodir parameter keprimaan pelayanan, yang menyangkut; keramahan, kerapian, keterbukaan, kompetensi, aksesabilitas, sarana, prasarana dan sebagainya.
 - c) Waktu penyelesaian, yaitu merupakan ukuran waktu yang digunakan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan harus ditetapkan sejak saat

pertama kali pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduannya.⁵⁹

Menurut Ridwan dan Sudrajat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

⁵⁹Saleh Choirul, dkk. *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*, UB Press; Malang, 2013. h. 115

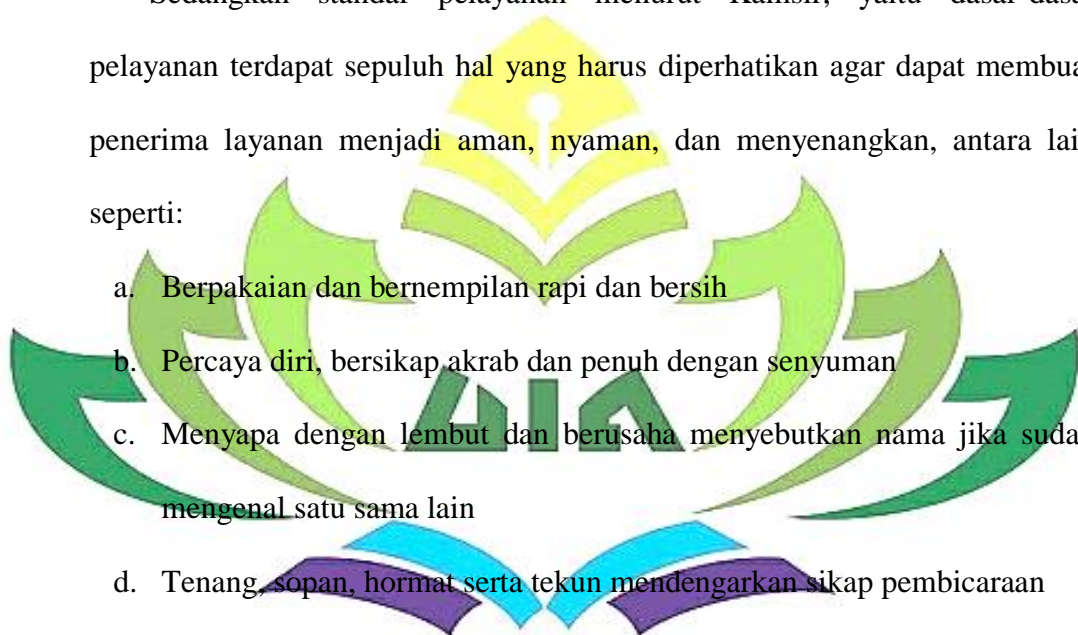
e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pelayanan publik

Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.⁶⁰

Sedangkan standar pelayanan menurut Kamsir, yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti:

- 
- a. Berpakaian dan bernempilan rapi dan bersih
 - b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman
 - c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
 - d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
 - e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
 - f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
 - g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan
 - h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

⁶⁰Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung; Nuansa, 2009. h. 15

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.⁶¹

C. Tinjauan Pustaka

Untuk penyusunan karya ilmiah ini, Penulis membaca beberapa skripsi untuk mendalami materi dan menentukan poin perbedaan hasil karya penulis dengan karya tulis yang lain. Adapun setelah Penulis mengaku kajian kepustakaan, Penulis tidak menemukan judul yang sama. Namun ada beberapa peneliti yang hampir sama diantannya:

Pertama, Ida Cahaya, NPM: 1241030080, dengan judul skripsi “Manajemen Evaluasi Kinerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Sekampung Udik Kabupaten Lampung Timur”. Perbedaan dengan skripsi yang Penulis buat adalah tentang kajiannya, jika Ida Cahaya meneliti tentang Manajemen Evaluasi Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai maka berbeda dengan kajian yang Penulis buat yaitu tentang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Customer Hotel Nusantara Syariah. Sedangkan persamaan antara skripsi Ida Cahaya dengan skripsi yang Penulis buat ialah sama-sama manage sesuatu yang kaitannya besar terhadap lembaga atau perusahaan dimana hal tersebut merupakan pokok bagian yang menjalankan semua aktivitas yang ada pada perusahaan atau lembaga tersebut.

⁶¹*Ibid.* h. 17

Kedua, Diah Rahayu, NPM: 1341030016, dengan judul skripsi “*Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran*”. Pembahasan yang Diah Rahayu dengan Ida Cahaya memiliki kemiripan kajian. Sedangkan penelitian Diah Rahayu berbeda dengan pembahasan yang Penulis buat, yaitu membahas tentang implementasi manajemen pelayanan publik Kantor Urusan Agama (KUA) pada calon pengantin. Dimana pelayanan publik yang dimaksudkan ialah pelayanan publik yang mengarah tentang agama dimana pengguna pelayanan publik ini ialah masyarakat yang hendak mengurus tentang pernikahan dan juga mengurus tentang keperluan yang menyangkut tentang nilai-nilai rumah tangga. Sedangkan skripsi yang Penulis buat memuat kajian tentang manajemen pelayanan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan. Disini dapat di lihat perbandingannya yaitu Penulis lebih mengarah kepada bagaimana cara pihak Hotel Nusantara Syari’ah memajemen atau mengatur sumber daya manusianya dalam proses melayani customer atau calon customer agar mendapatkan haknya untuk dilayani sebagaimana pengguna jasa pelayanan publik.

Ketiga, Ika Nurhanifah, NPM: 1241030005, dengan judul skripsi “*Manajemen Pelayanan Wisata Religi Studi pada Majelis Taklim Al-Hidayah, Kecamatan Ketapang, Kabupaten Lampung Selatan*”. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Majelis Taklim Al-Hidayah mengadakan atau melaksanakan wisata religi dengan pelayanan cukup baik.

Keempat, Yosan Alpandi, NPM: 1341030045, dengan judul skripsi “Perencanaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Lembaga Amil Zakat Infaq Dan Sadaqoh Nahdatul Ulama Lampung”. Dilihat dari judul besar skripsi Yosan Alpiandi dengan judul besar skripsi yang Penulis buat hampir ada kesamaan. Namun, jika dibandingkan latar belakangnya skripsi Yosan Alpiandi mengarah pada perencanaan dalam meningkatkan motivasi kerja sangat berbeda dengan Penulis karena penelitian yang Penulis buat lebih mengarah pada cara mengatur atau manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan.

Skripsi yang Penulis buat berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia di Hotel Nusantara Syari’ah dalam Meningkatkan Pelayanan di Bandar Lampung”. Apabila dilihat dari segi judul besar, memang hampir sama. Namun dari segi pembahasan yang diteliti berbeda dengan skripsi lainnya. Perbedaan tersebut terletak pada pokok permasalahan yang dikaji dan tempat penelitian. Karena penelitian ini Penulis menitik beratkan mengenai bagaimana manajemen yang digunakan oleh Hotel Nusantara Syari’ah dalam meningkatkan pelayanan terhadap customer dan calon customer di Hotel Nusantara Syari’ah Bandar Lampung. Sedangkan persamaan skripsi yang Penulis buat dengan skripsi lainnya yang menjadi tinjauan bagi Penulis ialah sama-sama mengkaji tentang sumber daya manusia. Dimana seperti yang telah diketahui bersama bahwa sumber daya manusia memiliki peran penting didalam struktur organisasi yang bertugas

menjalankan seluruh tugas sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga suatu perusahaan atau lembaga dapat berkembang.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahrin Muhammad, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia, KDT; Jakarta, 2017
- Amsyah Zulkifli, *Manajemen Sistem Informasi*, Jakarta; Gramedia Pustaka Umum, 2005
- Anggito Albi, Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat; Penerbit. 2018
- Arifin Imamul, *Giana Hadi Wagiana, Membuka Cakrawala Ekonomi untuk Kelas XII Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah Program Ilmu Pengetahuan Sosial*, Bandung; Setia Purna Inves, 2007
- Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, Jakarta; Bumi Aksara, 2001.
- Dimiyati Johni, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya Pada Anak Usia Dini (PAUD)*, Jakarta; Kencana Prenada Media Group, 2013
- Firmansyah M. Anang, Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta; Deepublish, 2018
- Harinaldi, *Prinsip- Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005
- Haryatmoko, *Etika Komunikasi Manipulasi Media, Kekerasan, dan Pornografi*, Yogyakarta; KANISIUS, 2007
- Haryatmoko, *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*, Jakarta; PT. GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA, 2011
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005
- Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Dan Aplikasinya*, Bogor: Ghaila Indonesia 2012

- Kuswadi, Erna Mutiara, *DELTA Delapan Langkah dan Tujuh Alat Statistik untuk Peningkatan Mutu Berbasis Komputer*, Jakarta; Elex Media Komputindo, 2004
- Lexi J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung; Remaja Rosda Karya, 2006
- Moeljono Djokosusanto, *Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi*, Jakarta; GRAMEDIA, 2004
- Nugroho Dian Ari, *Pengantar Manajemen untuk Organisasi Bisnis, Publik, dan Wiralaba*, Malang; UB Press, 2017
- Purnaya, I Gusti Ketut, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2016
- Rahayu Diah, *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran, Lampung; Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi*, 2017
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung; Nuansa, 2009
- Saggaff Said, *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*, CV. SAH MEDIA; Makasar, 2018
- Saleh Choirul, *dkk. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*, UB Press; Malang, 2013
- Sayuti Ali, *Metodologi Penelitian Agama*, Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2000
- Semiawan Conny. R, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: 2010
- Sulila Ismet, *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*, Yogyakarta; BUDI UTAMA, 2015
- Sunapiah Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta; Raja Grafindo Persada. 2003

Sutrisno Edi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta; PRENADA MEDIA GROUP, 2009

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta; Andi, 2004

Suuharto Sugeng, *Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik dan Kebijakan Pemerintahan Daerah Provinsi Bengkulu dalam bidang Kesehatan*(2018), Sidoarjo;Uwais Inspirasi Indonesia. 2019

Swarjana Iketut, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta; ANDI OFFSET, 2014

Syamsir Rz, Prasurvey wawancara dengan penulis, Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung, 22 Agustus 2018

Tim MGMP Pati, *Administrasi Farmasi Jilid 1*, Yogyakarta; Budi Utama, 2015

Wildan, Moh dan A. Aziz Alimul Hidayat, *Dokumentasi Kebidanan*, Jakarta; Salemba Medika, 2008

Zamroni M, *Prinsip-Prinsip Hukum Pencatatan Perkawinan di Indonesia*, Surabaya;Media Sahabat Cendikia,2018

Sumber Online

<http://managementkeuangann.blogspot.com/2014/07/pengertian-manajemen-dalam-bahasa.html> (19 Juli 2019)

<http://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf> (12 Desember 2018)

<http://seputarpengertian.blogspot.com/2017/09/pengertian-penelitian-deskriptif-serta-tujuannya.html> (22 Desember 2018)

<http://vutrav4.blogspot.com/2013/02/teori-management-menurut-para-ahli.html> (11 Juli 2019)

<https://comeonshow.wordpress.com/2012/12/27/pengertian-definisi-manajemen-sumber-daya-manusia-msdm-menurut-para-ahli/> (07 Agustus 2019)

<https://www.asikbelajar.com/pengertian-manajemen-dari-para-ahli/> (08 Agustus 2019)

<https://www.maxmanroe.com/vid/umum/penelitian-kualitatif.html> (15 Juli 2019)

<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>(12Desember2018)

